

## O-3-18

### 経営企画課の取り組み～事務部から発信していこう～

前橋赤十字病院 経営企画課

○平井 愛、榎原 康弘、千吉良 歩、丸山 梓

【はじめに】前橋赤十字病院は1913年に開院し、今年で105年目の歴史ある病院である。2018年6月1日に新天地へ移転し、「みんなにとってやさしい、頼りになる病院」をコンセプトに新たなスタートをきった。当院での経営企画課の主な取り組み内容を紹介する。【取り組み】1. 経営戦略会議の実施経営課題に対応するための、「報告」「分析」「提案」の場として、経営戦略会議を開催している。稼働額・救急患者・紹介患者等の分析報告、接遇改善や営業体制の構築等、さまざまな病院の方向性を打ち出している。2. 事業計画(診療科)の作成とヒアリングの実施【目標設定ヒアリング】3月頃・新規入院患者数等の設定【最終ヒアリングおよび行動計画ヒアリング】5月頃・前年度の総括および今年度の目標に基づく行動計画【中間ヒアリング】11月頃・中間評価に基づく検討。3. その他【まとめ】今後は、移転後の今しかできないこと(開業医訪問や消防訪問、マーケット分析等)をアンテナ高く取り組んでいきたい。また、DPC特定病院群の維持に向けて、診療密度向上の取り組みや、難易度の高い手術患者獲得のための戦略を考えていく。県内的高度急性期を担う病院として、病院経営の安定化に向けて、事務部から積極的に発信していきたい。

## O-3-20

### 個室・特別室病棟における顧客ロイヤルティ戦略

日本赤十字社和歌山医療センター 看護部

○藪本あゆ子

【目的】ロイヤルティ(Loyalty)とは、顧客があるブランドや商品、またはサービスに対して感じる「信頼」や「愛着」のことをいう。本館11階病棟は個室・特別室病棟として、質の高い医療と看護は言うまでもなく、その室料差額に見合った顧客体験が求められている。稼働率や収益などの数値情報や一回の利用経験だけでなく、患者や家族が長期的に信頼や愛着をもってくれている状態であるかが重要である。ロイヤルティを向上させるには、顧客(患者・家族)の声を把握し、収益指標との分析を行い、効果的な改善策を導くという取り組みが必要であり、その指標として、NPS(Net Promoter Score: 正味推奨者比率)が注目されている。そこで、顧客ロイヤルティ戦略の一環としてNPSアンケートを実施した。【方法】期間:平成29年9月4日～12月3日 対象:退院および転出患者(家族)(19診療科140名) 方法:NPSアンケート【結果・考察】NPSは57.6であった。(推奨者67.2%－批判者9.6%) 中立者22.4%自由記述の内容は332文からなり、さらに単語や内容から、「看護師の対応」「療養環境」「アメニティ」「食事」「赤十字」等、9つのカテゴリーに分類された。推奨者の記述内容では、「看護師の対応」として「親切」「安心」「迅速な対応」が、療養環境として「設備」「清潔」「静か」が、「アメニティ」についても充実しているという言葉が聞かれた。「親しい方におすすめ」という回答は、未来の顧客行動を表し、収益の向上につながるものと考えられる。病床稼働率は多くの部門の総力により、3年連続で増加している。ロイヤルティは顧客(患者・家族)の感情であり、それを可視化できる指標として、今後も経年比較が重要であると考えられる。

## O-6-22

### 在宅移行は希望しない人工呼吸器装着児の家族への親役割割充足に向けた関わり

名古屋第一赤十字病院 小児医療センター

○おぜき ゆきこ  
小瀬木由希子、中村 愛、近藤美絵子、山田 美穂

目的:在宅移行は希望しない人工呼吸器装着児の家族との関わりの中で、両親の意向や親役割の充足について検討し、家族らしく過ごすことができるよう多職種も含め調整した事例を通じて、在宅移行を希望しない人工呼吸器装着児とその家族への関わり方について検討する。  
方法:入院中の診療録よりカンファレンス内容、家族の思い、看護介入などを情報収集した。  
事例:Aちゃん、10歳、父親28歳(義父)、母親27歳  
乗用車との接触による交通外傷。自発呼吸なし、JCS300、気管切開、人工呼吸器管理、肺梗塞を要した。  
看護の実際:入院当初から施設入所を希望していたため在宅移行に向けた指導はなかった。患児が重症肺炎に罹患した後より、父親も吸引の際と一緒にケアに携わる姿がみられ、数か月後、吸引時に「SpO<sub>2</sub>が90になるまで大丈夫だから吸引続けて」という発言や、BVMに酸素を流しバギングを試みようとする父親の姿を確認した。母親は何も言わず見ているだけであった。医師・看護師・理学療法士で話し合いを持ち、両親は患児への接し方が分らず呼吸ケアを親役割として捉えているのではないかと等、両親の患児に対する思いについて再度考察した。肺理学療法の指導を実施し吸引の際と一緒にリハビリを行うよう、また呼吸ケア以外の日常の清潔ケアなどにも携われるように調整したことで両親が患児と触れ合う時間を共有することができた。  
考察:在宅移行はしない事から両親への指導を必要最低限にとどめていたが、その後の行動から不安や戸惑いを共有し、両親として患児の生活に関わろうとする思いを汲み取り直した。多職種も含めて調整したことでケアへの参画を可能とし、家族が触れ合う時間を増やすことができたと考えられる。

## O-3-19

### 入退院受付の混雑解消に向けて

北見赤十字病院 事務部 医事課

○さとう むつみ  
佐藤 睦美

【目的】当院では、入院患者の未取金対策・適切な保険請求のため、入院前・退院前に入院受付にて各種の確認作業を行っていた。平成26年11月の新病院移転後、面積の関係から医事課のオープンカウンターが十分に確保することが出来なく、新病院の入院受付では、入院患者の受付・退院患者の受付の他に、入院説明・書類の受け渡しの4業務を併せて行う運用となった。その後、入院受付利用者が徐々に増加するとともに、冬期間の入院患者が増加し、受付機にて待ち番号を取得してから呼ばれるまでの待ち時間が増加し、患者の不満・病棟業務の遅延等が発生、早急な対応が求められた。【実施対策】既に、業務の効率化には取り組んでいたが、入院受付利用者数を削減しなければ大きく改善は望めないことから、利用者数削減のため次の目標を定めた。1.退院患者は「退院受付をしない」運用に改める。2.文書の引き渡しは原則「郵送」とする。3.入院患者は「入院受付をしない」運用に改める。それぞれ、関係職員の協力のもと1～3の順番で実現に取り組んだ。【効果】入院受付の利用者数が大きく減少し混雑がなくなった。文書の引き渡しを郵送にしたことで、文書の受け取りのために来院が不要となった。また、書類ができたかの問い合わせが減り、入院受付での患者対応に専念できる様になった。【考察】発生した問題に対応するためには必要なのは、過去からの業務の在り方にとられないこと、職員間で問題解決のため協力して取り組んだ事が重要であり、結果、改修費用や人員増は一切無く問題を解決することが出来たことを報告する。

## O-3-21

### ドクターカー運用における事務職員の貢献と課題

徳島赤十字病院 救急部救急課<sup>1)</sup>、徳島赤十字病院 救急科部<sup>2)</sup>

○おおすみ まこと  
大住 真<sup>1)</sup>、米田 龍平<sup>2)</sup>、大羽 美奈<sup>2)</sup>、松永 直樹<sup>2)</sup>、  
高田 忠明<sup>2)</sup>、吉岡 勇気<sup>2)</sup>、福田 靖<sup>2)</sup>

【背景】当院は平成27年度からドクターカー(以下DC)の運用を開始した。病院救命士などの新たな雇用を行わず、既存の救急課事務職員が同乗することで運用を開始した。運用の特徴のひとつとして、事務職員が同乗している。【目的】DC運用において事務が行う活動を明らかにし、チーム医療への貢献面と課題を検証する。【方法】当院のDCデータベースを後方視的に解析した。活動内容については、事務が症例ごとに作成している出動状況表などを参照した。【結果】救急課事務職員は6名在籍している。平成27年度～29年度の3年間で出動件数は1424件、事務同乗率は100%であった。出動形態内訳は、現場出動471件(33.1%)、ドッキング487件(34.2%)、転院搬送136件(9.5%)、キャンセル330件(23.2%)であった。事務の役割は、緊急走行時や現場での安全確認、目的地の特定とルート選定、消防との連携、患者人定と病院への連絡、家族の移送とケア、家族への問診や状況聴取、写真撮影など記録作成であった。【考察】事務が行う医療以外の業務は、医療スタッフが患者の診療に注力することに貢献している。また、安全確認や目的地へのルート選定、無線などを用いた消防との連携、写真などの記録作成は、現場活動のロジスティクスとしての役割を果たしており、その活動経験は、DMAT調整員や救護班主事として活動に役立つと考えられる。【課題】緊急車両運転講習は受講しているが、現場活動における安全管理は専門教育を受けていない。消防OBである専従ドライバーの協力を得て、安全管理の基礎知識を習得することが必要である。【結語】DC運用において、事務職員はロジスティクスとして貢献している。

## O-6-23

### 権利擁護委員会(旧虐待防止委員会)の虐待対応、虐待防止に関する活動報告

名古屋第二赤十字病院 看護部<sup>1)</sup>、名古屋第二赤十字病院 小児科<sup>2)</sup>、

名古屋第二赤十字病院 医療社会事業課<sup>3)</sup>

○おおた ありみ  
太田 有美<sup>1)</sup>、深谷 基裕<sup>1)</sup>、上野 里恵<sup>1)</sup>、石井 睦夫<sup>2)</sup>、  
森 健<sup>3)</sup>

【はじめに】当院は地域中核病院であり、愛知県児童虐待防止医療ネットワーク事業における中核病院としての役割を担っている。2013年より虐待防止委員会から権利擁護委員会と改名し積極的に虐待の早期発見、予防に努めてきた。今回これまでの活動の内容をまとめ、当院の虐待に関する今後の展望を明らかにする。【活動の実績】権利擁護委員会は小児科、脳外科、救急科、麻酔科などの医師と看護師、MSW20名で構成されている。委員会への依頼フォーマットをはじめ、虐待発見時のフローシート、子ども虐待チェックリストなどのツールを用いて介入している。介入依頼があった際は、委員会メンバーの窓口となっているMSWが情報収集し、メンバーへ連絡対応している。虐待が強く疑われる際には、集まれるメンバーで話し合い、児童相談所への通告を行っている。また自宅での転落、熱傷事例で不適切養育が疑われる際には、地域へ情報提供し支援が受けられるように関わっている。【結果】委員会の名称変更した2013年より介入事例は年間100件以上を維持している。2016年度は117件中79件が児童であった。その内訳は身体虐待19件、ネグレクト6件、不適切養育44件、性虐待3件、その他7件であった。この不適切養育には、転落、熱傷、異物誤飲、薬物、アルコール過剰摂取などがあり、背景に発達障害、親の育児困難感などがみられていた。介入事例の年齢は、乳児30.2%幼児34.2%、学童14.4%、思春期19.7%であった。【まとめ】子どもの権利擁護の役割を意識して活動しており、積極的に事故防止に関わることが虐待の防止につながっていると考えられる。院内のシステムができつつあり、さらに地域との連携を強化していきたい。